

Analisis Importance Performance Analysis (IPA) Terhadap Kepuasan Pasien di Apotek Pontjol Semarang.

NAILY MULTI SORAYA

Program Studi Manajemen - S1, Fakultas , Universitas Dian

Nuswantoro Semarang

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : nailyaya@yahoo.co.id

ABSTRAK

Kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Kesehatan dan kesejahteraan merupakan keinginan mutlak bagi setiap manusia. Taraf hidup masyarakat yang semakin meningkat, mendorong untuk diperlihatkannya derajat kesehatan demi peningkatan kualitas hidup yang lebih baik. Hasil dari penilaian pra kuesioner di Apotek Pontjol Semarang ternyata berjumlah 53, dimana hasil skor menunjukkan bahwa Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Pontjol Semarang adalah kurang baik. Karena dalam penilaian skoring sebuah Apotek dikatakan baik atau sesuai dengan Standar Pemerintah adalah dengan skor 81-100.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Important Performance Analysis (IPA) terhadap tingkat kepuasan pasien di Apotek Pontjol Semarang dengan sampel yang digunakan dalam penelitian ini sejumlah 100 orang responden yang terdapat di Apotek Pontjol Semarang dengan menggunakan Important Performance Analysis (IPA). Berdasarkan hasil analisis Importance Performance Analysis (IPA), ada beberapa atribut yang menjadi prioritas utama dan harus diperbaiki kinerjanya. Atribut (X1.1) pemberian informasi, atribut (X2.2) kecepatan pelayanan, atribut (X4.2) kenyamanan, atribut (X4.4) alternative obat, atribut (X5.3) ventilasi udara. Atribut-atribut ini yang membuat Apotek Pontjol Semarang Standar Pelayanan Kefarmasiannya kurang baik.

Berdasarkan analisa GAP (kesenjangan) dimensi pelayanan secara keseluruhan, dapat diperoleh gambaran bahwa mutu pelayanan di Apotek Pontjol Semarang dikategorikan dalam kelompok sedang. Hal ini dapat dilihat dari kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harapan pasien terdapat GAP (kesenjangan) / tingkat kepuasan sebesar 0,2301.

Hasil analisis GAP (kesenjangan) tiap dimensi, dapat disimpulkan dimensi yang paling memuaskan pasien dimana memiliki tingkat kepuasan terbesar yang ditandai dengan nilai gap terkecil adalah dimensi jaminan (assurance) sebesar 0,185, dimensi bukti langsung (tangibles) sebesar 0,188, selanjutnya dimensi empati (empathy) sebesar 0,2225, dimensi keandalan (reliability) sebesar 0,2475 dan yang terakhir adalah dimensi ketanggapan (responsiveness) sebesar 0,3075.

Kata Kunci : Kata kunci : Dimensi kualitas pelayanan, Important Performance Analysis (IPA)

Analysis of Importance Performance Analysis (IPA) on Patient Satisfaction in the Pharmacy Pontjol Semarang.

NAILY MULTI SORAYA

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas , Universitas Dian
Nuswantoro Semarang
URL : <http://dinus.ac.id/>
Email : nailyaya@yahoo.co.id*

ABSTRACT

Health has become a staple of the community. Health and well-being is an absolute desire for every human being. Standard of living is increasing, pushing for diperlihatkannya health status in order to improve the quality of life better. Results from the pre assessment questionnaire in pharmacy Pontjol Semarang apparently numbered 53, where the score indicates that the Standards in Pharmacy Pharmaceutical Services Pontjol Semarang is less good. Because the assessment scoring a Drugstore good report or in accordance with government standards is the score of 81-100. This study aims to analyze Important Performance Analysis (IPA) on the level of patient satisfaction with pharmacy Pontjol Semarang digunakan samples in this study a total of 100 respondents who are in pharmacy Pontjol Semarang by using the Important Performance Analysis (IPA).

Based on the analysis of Importance Performance Analysis (IPA), there are some attributes that a top priority and should be improved performance. Attributes (X1.1) provision of information, attributes (X2.2) speed of service, attributes (X4.2) convenience, attributes (X4.4) alternative medicine, attributes (X5.3) air vents. These attributes that make Pontjol Semarang Pharmacy Services Standard Kefarmasiannya unfavorable.

Based on the analysis of GAP (gap) dimension of overall service, can be indicated that the quality of pharmacy services in Semarang Pontjol are categorized in groups. It can be seen from the correspondence between the service provided by the patient's expectations are GAP (gap) / satisfaction rate of 0.2301.

GAP analysis results (gap) of each dimension, it can be concluded that the most satisfying dimension in which patients have the greatest level of satisfaction indicated by the value gap is the smallest dimension of security (assurance) of 0.185, direct evidence dimension (tangibles) of 0.188, the next dimension of empathy (empathy) at 0.2225, the dimensions of reliability (reliability) of 0.2475 and the latter is the dimension of responsiveness (responsiveness) of 0.3075.

Keyword : Keywords: service quality dimensions, Important Performance Analysis (IPA)